

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT DR WAHIDIN SUDIROHUSODO SEBAGAI RUMAH SAKIT BERSTANDAR INTERNASIONAL

Ahmad Zulfikar¹, Moeh Iqbal Sultan², Kahar³

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Email: ahmadzulfikar344@gmail.com

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Email: miqsul@yahoo.com

³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Email: kaharkom@gmail.com

ABSTRACT

Research objectives: (1) to know the role of public relations in improving the image of the hospital Dr. Wahidin Sudirohusodo. (2) to find out the factor endowments and barrier publicist in upgrades its image at the hospital Dr. Wahidin Sudirohusodo. This study uses qualitative methods with descriptive approach. The theory of the role of public relations by Dozier and Broom be guidelines in assisting the author to see the role of public relations in improving the image of the hospital Dr. Wahidin Sudirohusodo. The data collected through the study of library, documentation, observation, and interviews. Technique of data analysis in this study uses the Miles & Huberman. The results of the research showed there are five roles performed by practitioners of public relations Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital in order to improve the image of hospitals, namely: the role as a facilitator of communication, the role as a facilitator of handling problems, the role of as marketing advice, media relations, and the role as a communications technician. As for the supporting factors of public relations in the exercise of his role: the existence of a complaint and the policy Director of the command post. And barrier factors, namely: the limited facilities and infrastructure, human resources, skills and funding.

Keywords: public relations, image, hospital, Wahidin

ABSTRAK

Tujuan penelitian: (1) Untuk mengetahui peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat humas dalam meningkatkan citra di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan dekriptif. Teori peranan humas oleh Dozier dan Broom menjadi pedoman dalam membantu penulis untuk melihat peran humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model *Miles & Huberman*. Hasil penelitian menunjukkan ada lima peran yang dijalankan oleh praktisi humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo dalam rangka meningkatkan citra rumah sakit, yaitu : Peran sebagai fasilitator komunikasi, peran sebagai fasilitator penanganan masalah, peran sebagai saran pemasaran, membina hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi. Sedangkan untuk faktor pendukung humas dalam menjalankan perannya yaitu : adanya posko pengaduan dan kebijakan direktur. Dan faktor penghambatnya yaitu: terbatasnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia, keterampilan, dan pendanaan.

Kata kunci : humas, citra, rumah sakit, Wahidin

PENDAHULUAN

Dalam membangun citra suatu instansi tentu tidak lepas dari peran humas. Humas adalah aktivitas mengelola komunikasi antara organisasi, instansi, perusahaan dengan publiknya yang tujuannya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara keduanya.

Citra merupakan sesuatu yang sangat penting bagi instansi atau perusahaan. Reputasi dan prestasi yang baik adalah hal yang ingin dicapai oleh perusahaan melalui kegiatan kehumasan. Jika perusahaan memiliki citra yang baik maka akan berdampak baik pula pada perkembangan perusahaan. Membangun, menjaga, dan meningkatkan citra perusahaan memang bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah, dibutuhkan strategi khusus untuk mencapai semua itu. Citra dan reputasi yang baik tidak didapatkan dengan sendirinya oleh sebuah perusahaan. Dukungan dan kepercayaan dari mitra perusahaan dan masyarakatlah yang menghasilkan persepsi yang baik dan citra positif bagi instansi atau perusahaan.

Rumah Sakit Umum Pusat Dr Wahidin Sudirohusodo merupakan salah satu dari enam rumah sakit milik

pemerintah yang memiliki sertifikat Internasional dari *Joint Commission International* (JCI). Sebagai rumah sakit yang telah berstandar internasional tentunya peran humas akan semakin dibutuhkan khususnya dalam hal membangun dan menjaga citra instansi.

Saat ini Rumah Sakit Umum Pusat Dr Wahidin Sudirohusodo banyak diterpa berbagai kasus, khususnya dalam hal pelayanan seperti dilansir oleh *tribuntimur.com* “Salah satu keluarga pasien Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo, Jl Perintis Kemerdekaan mengeluhkan tindakan salah seorang dokter jaga yang dinilainya tidak beretika.” Dan juga terkait dengan sarana dan prasarana, dimana pasien terkadang sulit mendapat tempat tidur seperti dilansir oleh *kabarnews.com* “Sitti Aisyah, seorang pasien IGD RS Wahidin yang sempat terlantar hingga harus antri satu jam untuk mendapat tindakan medis.”

Disinilah peran penting dari Humas sangat dibutuhkan menghadapi, mengatasi, membendung, memulihkan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh instansi. Humas merupakan ujung tombak dalam program atau kegiatan yang dilakukan

rumah sakit, baik itu kegiatan yang bersifat institusional maupun kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan yang mampu mendekatkan hubungan baik antara rumah sakit dengan masyarakat luas.

Kepercayaan masyarakat akan meningkat apabila pembentukan citra Rumah Sakit kepada publik berjalan dengan baik. Oleh karena itu, Humas harus mampu mengetahui segala sesuatu yang terjadi dalam masyarakat baik itu mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan, masalah produk yang ditawarkan dan berbagai peristiwa yang terjadi terkait dengan rumah sakit, sehingga Humas mampu membuat rencana dalam bentuk program-program yang dapat membantu masyarakat sebagai tanda kepedulian terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai peran yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Pusat Dr Wahidin Sudirohusodo dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat humas dalam meningkatkan citra di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Maka dari itu peneliti mengambil judul “Peran

Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional”.

METODE

Penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih dua bulan terhitung sejak Maret-Mei 2018 di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo, Jalan Perintis Kemerdekaan Km.11 Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam tentang peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, studi pustaka baik itu buku, internet, jurnal, dan referensi relevan.

Teknik penentuan informan; dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik purposif sampling, yaitu memilih informan melalui seleksi atas dasar kriteria-kriteria yang tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menetapkan 4 informan untuk di wawancarai.

Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada prinsip-prinsip penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan model *Miles & Huberman*: Data hasil observasi, studi pustaka dan wawancara yang mendalam dengan informan dikumpulkan lalu di pelajari dan telaah. Setelah di pelajari dan ditelaah selanjutnya data di reduksi (diseleksi, digolongkan, dirangkum, dan membuang data yang tidak diperlukan). Data hasil reduksi kemudian data disajikan dengan mengacu pada rumusan masalah yang dijadikan sebagai pertanyaan penelitian sehingga data yang tersaji adalah deskripsi dari permasalahan yang ingin dikemukakan.

HASIL

Peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo

Peran Humas di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo terkait upaya dalam meningkatkan citra ada 5 yaitu sebagai berikut:

a. Peran sebagai fasilitator komunikasi

Humas rumah sakit Dr Wahidin Sudirohusodo dalam hal ini bertindak sebagai komunikator atau mediator

untuk membantu pihak manajemen rumah sakit dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya serta apa yang menjadi keluhan publiknya terhadap rumah sakit. Seperti yang dijelaskan oleh staff humas unit pengaduan, bahwa :

Adapun fungsi humas yaitu mediasi, kita ini sebagai penghubung antara *customer* dengan pihak rumah sakit. Jadi, kita mencari tahu terlebih dahulu apa keluhan *customer* kemudian kami komunikasikan kepada manajemen rumah sakit, setelah itu kami akan pertemuan kedua belah pihak yang terkait. (Wawancara Tanggal 2 April 2018)

Kemudian Kasubag Humas dan Pemasaran Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo juga menjelaskan terkait peran humas sebagai mediator bahwa :

Sebenarnya kami itu sebagai Humas rumah sakit mempunyai tugas pokok dan peran yaitu sebagai pusat komplain, pengaduan, melayani media, wartawan dan menjalankan fungsi pemasaran. Disinilah letak humas dituntut harus mampu lebih cekatan. Kuncinya adalah komunikasi, peran utama Humas itu adalah bagaimana menjaga komunikasi dengan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah pasien, keluarga pasien dan internal. (Wawancara Tanggal 2 April 2018)

b. Peran sebagai Penanganan masalah

Humas terkadang akan menghadapi sebuah kondisi yang dapat merusak bahkan meruntuhkan citra sebuah instansi. Kondisi yang demikian tentu sangat tidak diharapkan. Namun, bisa terjadi kapan saja. Oleh karena itu salah satu tugas humas adalah menjadi fasilitator penanganan masalah, dalam hal ini sebagai pusat komplain.

Sebagai pusat komplain, humas tentu dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada pasien atau keluarga pasien. Seperti yang diungkapkan oleh Kasubag Humas dan Pemasaran bahwa :

Sebenarnya kita itu sebagai humas rumah sakit mempunyai tugas pokok dan peran yaitu sebagai pusat komplain, pengaduan, melayani media, wartawan dosen, kemudian pemasaran. Disinilah letak humas harus mampu untuk berperan sebagai *public relations*. Kuncinya adalah komunikasi, penampilan humas itu adalah bagaimana menjaga komunikasi dengan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan eksternal (pasien, keluarga pasien) dan pelanggan internal (SDM rumah sakit). Humas harus lebih proaktif, ekspert dan harus mampu mengantisipasi hal-hal yang menjadi tugasnya, karena di rumah sakit itu terdiri dari beberapa jenis karakter pasien, ada yang mampu, ada tidak mampu, dan berasal dari

latar belakang pendidikan yang berbeda. Disinilah humas harus mampu mengatasi masalah-masalah yang menjadi keluhan mereka.(Wawancara 2 April 2018)

c. Peran sebagai sarana pemasaran

Humas juga menjadi sarana strategi marketing di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Dalam hal ini Humas menjadi motor penggerak dalam meningkatkan penjualan jasa kesehatan. Melalui berbagai kegiatan seperti seminar kesehatan, pameran, bakti sosial, kerja sama dengan mitra, dan even-even lainnya. Humas berusaha untuk meningkatkan penjualan jasa kesehatan dan sekaligus juga meningkatkan citra positif rumah sakit di mata publiknya karena melihat bahwa rumah sakit yang dikelola memiliki kegiatan yang jelas.

Terkait dengan tugas humas sebagai sarana pemasaran di Rumah sakit Dr Wahidin Sudirohusodo staf humas bagian unit pemasaran menjelaskan bahwa :

Tugas utama humas bagian pemasaran, bagaimana mempromosikan rumah sakit melalui even-even atau kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan. Misalnya baru-baru ini kami mengikuti pameran di Jakarta dalam acara hari kesehatan nasional. Disana kami membuat stand khusus untuk memberikan

informasi tentang berbagai layanan kesehatan unggulan RSWs yang kami tawarkan melalui brosur, maupun melalui media elektronik seperti televisi. (Wawancara 3 April 2018)

d. Membina hubungan media

Humas dan media akan selalu bersinggungan. Apalagi jika ada perkembangan terbaru mengenai Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo sudah tentu awak media akan terlibat. Oleh karena itu, humas memegang peranan dalam mengelola hubungan dengan para media. Humas harus bekerjasama dengan media untuk bisa menyiarkan perkembangan rumah sakit seluas-luasnya agar bisa dikenal oleh masyarakat dan tentu saja akan semakin meningkatkan citra rumah sakit.

Humas Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo memiliki peran yang sangat penting dalam kaitannya dengan media. Seperti yang diungkapkan oleh staf Humas Bagian Media, bahwa :

Media dan Dokumentasi merupakan bagian terpenting dari Rumah Sakit untuk menjaga citra dan mutu pelayanan kesehatan, tanpa itu pihak Rumah Sakit sulit memberi informasi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. (Wawancara 3 April 2018).

e. Peran sebagai teknisi komunikasi

Sebagai teknisi komunikasi, humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo ikut terjun langsung dilapangan dalam mengeksekusi dan mengawasi program yang telah dibuat. Humas dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi bertugas mengelola media internal yang dimiliki oleh Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Terkait dengan pengelolaan media staf humas bagian media mengungkapkan bahwa:

Dalam hal pengelolaan media yang ada di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo terbagi beberapa staf yang bertugas sebagai pencari berita, dokumentasi foto/video, layout/ grafis, dan admin. (Wawancara 3 April 2018).

Faktor pendukung dan penghambat humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo

a. Faktor Pendukung

1. Sudah adanya Posko Pengaduan

Sudah adanya posko pengaduan sehingga dapat dengan mudah dan cepat merespon aduan pasien. Sehingga masalah yang dihadapi pasien dapat segera diselesaikan apabila memungkinkan untuk segera diselesaikan saat itu juga.

Menjaga dan meningkatkan citra rumah sakit merupakan tujuan utama humas, sehingga humas

dapat dikatakan sebagai wajah rumah sakit. Hal ini juga diungkapkan oleh staf humas bagian unit pengaduan, bahwa :

Kami adalah *front office*, jadi bisa dikatan bahwa humas adalah mukanya rumah sakit. Sehingga harus selalu menjaga citra positif dari rumah sakit. Dan alhamdulillah sekarang kami telah diberikan ruangan dan sudah memiliki petugas yang *stand by* dalam hal ini adalah *costumer service* . (Wawancara 5 April 2018).

2. Kebijakan direktur

Salah satu faktor pendukung kerja-kerja humas adalah kebijakan yang diberikan oleh direktur terkait pengelolaan media dan dokumentasi. Humas diberikan hak penuh untuk mengontrol kegiatan yang berhubungan media dan dokumentasi, seperti pembuatan majalah, membuat *press release* dan menghandle *press conference*.

b. Faktor penghambat

1. Sarana dan prasarana

Salah satu penghambat dalam melaksanakan aktivitas humas adalah sarana dan prasarana yang masih terbatas. Seperti yang di ungkapkan oleh Kasubag Humas dan Pemasaran bahwa :

Tantangan terberat humas, terus terang karena kami ini berhubungan dengan berbagai orang maka kami membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan setiap tugas yang diberikan. (Wawancara 2 April 2018).

2. Sumber Daya Manusia

Salah satu hambatan dalam menjalankan peran humas adalah sumber daya manusia. Humas masih membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia di berbagai unit seperti di pemasaran dan media. Masih kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki membuat kerja-kerja humas khususnya dalam bidang pemasaran dan media menjadi kurang maksimal. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Bagian Hukum dan Humas :

Tahun ini kami berencana untuk lebih mengembangkan lagi pemasaran yang kami miliki karena terus terang kami terbatas SDM. Kami membutuhkan orang cakap dalam pemasaran. Orang pemasaran itu minimal memiliki penampilan yang menarik, komunikasi yang baik dan mengetahui berbagai hal tentang rumah sakit. (Wawancara 3 April 2018).

3. Keterampilan

Keterampilan menjadi faktor penghambat humas dalam

menjalankan perannya karena staf humas masih kurang dalam hal melakukan tugas-tugas humas secara teori dan praktek sehingga dibutuhkan sebuah pelatihan keterampilan untuk meningkatkan skill staf humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Hal ini diungkapkan oleh Staf humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo, beliau mengatakan bahwa :

Kami membutuhkan lebih banyak pelatihan lagi agar kemampuan dan keterampilan anggota humas dapat lebih ditingkatkan, sehingga kerja-kerja humas dapat lebih maksimal. (Wawancara 5 April 2018).

4. Pendanaan

Terbatasnya dana yang diberikan kepada humas menjadi salah satu faktor penghambat dalam menjalankan berbagai program kerja yang telah direncanakan. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala bagian Hukum dan Humas, bahwa :

Saat ini kami merasa perlu ada perbaikan, dan salah satu kendala yang saat ini dialami oleh humas salah satunya adalah masalah anggaran dana yang diberikan dalam menunjang kegiatan-kegiatan pemasaran di humas masih sangat terbatas. (Wawancara 3 April 2018).

PEMBAHASAN

Peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Dozier dan broom sebagai rujukan awal untuk melihat peran humas di Rumah sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Konsep Dozier dan Broom dalam ruslan (2005:20) menyatakan bahwa ada empat peran dari humas, yaitu sebagai penasehat ahli (*expert prescriber*), fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*), fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process facilitator*), dan teknisi komunikasi (*communication technician*).

Setelah melakukan penelitian terkait peran humas di Rumah sakit Dr Wahidin Sudirohusodo, penulis menemukan bahwa humas di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo memiliki peran antara lain : fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*), fasilitator penanganan masalah, membina hubungan media, sarana pemasaran dan teknisi

komunikasi (*communication technician*).

a. Peran Fasilitator komunikasi

Sebagai fasilitator komunikasi, praktisi humas lebih banyak bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar keinginan dan harapan dari publiknya. Disisi lain, humas juga dituntut untuk mampu menjelaskan kembali keinginan dan harapan rumah sakit kepada publiknya. Sehingga dari komunikasi timbal balik ini diharapkan mampu tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai dan mendukung dari kedua belah pihak.

b. Peran Fasilitator penanganan masalah

Ketika sebuah kondisi menghampiri yang terkadang dapat merusak bahkan meruntuhkan citra rumah sakit. Maka, disnilah perang penting humas dibutuhkan. Kondisi yang demikian tentu sangat tidak diharapkan. Namun hal itu bisa terjadi kapan saja. Hal ini bisa terjadi karena adanya isu negatif yang berkembang baik didalam hingga menyebar ke masyarakat. Selain itu masalah juga bisa datang dari berbagai complain yang diterima oleh humas. Apabila complain yang masuk tidak segera direspon dan

diselesaikan oleh humas maka, hal itu kemungkinan akan menurunkan citra positif terhadap rumah sakit, khususnya terkait dengan pelayanan.

c. Peran sebagai Sarana Pemasaran

Kegiatan humas memiliki hubungan yang erat dengan dunia pemasaran. Humas menjadi bagian penting dalam strategi pemasaran di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Humas telah menjadi motor penggerak dalam meningkatkan penjualan jasa layanan kesehatan di rumah sakit Dr Wahidin Sudirohusodo.

Dalam menjalankan perannya sebagai sarana pemasaran humas salah satu kegiatan humas adalah promosi (*promotion*). Humas memberikan informasi kepada publiknya melalui penggunaan media massa baik cetak maupun elektronik untuk menjangkau khalayak luas. Untuk menjangkau khalayak yang lebih sempit humas memberikan informasi melalui katalog, brosur, pamphlet, banner, dan spanduk.

d. Membina hubungan media (*Media Relations*)

Salah satu kegiatan Humas Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan publik

adalah kegiatan hubungan media (*Media relations*) yakni membina hubungan baik dengan kalangan media, baik media cetak (surat kabar/majalah) maupun media elektronik (Tv/Radio).

e. Peran sebagai Teknisi komunikasi

Dalam peran ini pejabat humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo banyak melakukan kegiatan pengelolaan informasi melalui tahap peliputan media internal, melakukan dokumentasi kegiatan, lalu mengumpulkan data untuk dijadikan sebuah berita, kemudian berita tersebut diterbitkan di website, majalah, bulletin dan disebar melalui sosial media.

Faktor pendukung dan penghambat humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo

a. Faktor pendukung

1. Adanya posko pengaduan

Dengan adanya posko pengaduan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Dr.Wahidin Sudirohusodo saat ini membuat komplain yang disampaikan oleh pasien dapat segera direspon oleh pejabat humas.

Respon komplain yang cepat tentu saja menjadi sesuatu hal yang sangat diinginkan oleh pasien maupun keluarga pasien. Dengan respon yang cepat maka pasien akan merasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Dan secara tidak langsung hal ini akan meningkatkan citra positif Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo.

2. Kebijakan direktur

Hal yang menjadi faktor pendukung humas dalam menjalankan setiap kegiatan yang dilakukan adalah adanya kebijakan direktur yang memberikan hak penuh untuk mengontrol kegiatan yang berhubungan media dan dokumentasi, seperti pembuatan majalah, membuat *press release* dan *menghandle press conference*.

Dengan adanya kebijakan ini maka humas dapat dengan leluasa untuk mengontrol dan mengawasi segala bentuk pemberitaan yang berkaitan dengan citra rumah sakit.

b. Faktor penghambat

1. Sarana dan prasaran

Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung, misalnya kamera. Dalam menunjang kegiatan humas

khususnya dibagian media, kamera dengan spesifikasi yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan gambar dan rekaman video yang baik. Sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana, misalnya ruangan khusus media. Ruangan khusus media sangat dibutuhkan untuk membantu humas agar lebih terorganisir dan fokus dalam melakukan tugasnya seperti pembuatan majalah, buletin dll.

2. Sumber Daya Manusia

Kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh humas membuat kerja-kerja Humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo menjadi sedikit terhambat, karena dengan berbagai tugas dan tanggung jawab yang begitu banyak diberikan kepada humas, membuat pejabat humas kewalahan dengan sumber daya manusia yang mereka miliki saat ini.

3. Kurangnya keterampilan

Pelatihan keterampilan menjadi salah satu kebutuhan utama dari humas saat ini. Seperti pelatihan keterampilan komunikasi, pemasaran, dan jurnalistik. Karena

salah satu yang menjadi faktor penghambat dari humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo dalam menjalankan perannya adalah masih kurangnya keterampilan yang mereka miliki.

4. Pendanaan

Hal ini sudah menjadi masalah klasik di hampir semua instansi, begitupun yang terjadi di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. Dana menjadi salah satu faktor penghambat humas dalam menjalankan setiap program kerja yang akan mereka jalankan. Karena keterbatasan anggaran dana yang diberikan kepada humas membuat kerja-kerja humas menjadi sedikit terhambat. Disinilah sebenarnya humas dituntut untuk lebih kreatif lagi dalam mencari sumber dana.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis telah lakukan terhadap peran humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo sebagai rumah sakit berstandar Internasional, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Ada 5 Peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr

Wahidin Sudirohusodo, yaitu sebagai berikut :

- a. Peran sebagai Fasilitator Komunikasi
 - b. Peran sebagai Fasilitator penanganan masalah
 - c. Peran sebagai sarana pemasaran
 - d. Membina hubungan media
 - e. Peran sebagai Teknisi Komunikasi
2. Faktor pendukung dan penghambat Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo, yaitu :
- a. Faktor pendukung
 - 1) Adanya posko pengaduan
 - 2) Kebijakan direktur
 - b. Faktor penghambat
 - 1) Sarana dan Prasarana
 - 2) Sumber daya manusia
 - 3) Kurangnya Keterampilan
 - 4) Pendanaan

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M.Linggar. 2008. *Teori dan profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Assumpta Rumanti, Sr Maria. 2002. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.
- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relation :Teori dan praktik*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, Scot M., et al. 2007. *Effective Public Relations*. Jakarta:Kencana prenada Media Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relation dan Public Relations*. Bandung:Mandar Maju.
- Gregory, Anne. 2004. *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Khusnul Khotimah. 2009. *Peran humas pada rumah sakit (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Rumah Sakit Islam Surakarta (YARSIS) Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap)*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Uiversitas Sebelas Maret : Surakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Moore, H.Frazier. 2005. *Humas : Membangun Citra dengan komunikasi*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.

- Munawaroh. 2013. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Humas dan Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2005. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. 2013. *Sosiologi sebagai suatu pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemirat & Ardianto. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Usrotul Afifah. 2016. *Manajemen Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Kualitatif Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga : Yogyakarta.
- Widjaja, H.A.W. 2008. *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.